經調解後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號：OMB 2004/4233

房屋署 — 單位翻新津貼 — 職員態度欠佳，以及延誤發放公屋單位翻新津貼

投訴人在二零零四年七月初獲編配租住公屋單位，隨即通知房屋署她選擇領取特惠津貼，自行翻新單位。七月下旬，投訴人致電房屋署轄下分區租約事務管理處一名職員，要求早些入住單位，但該名職員拒絕提供協助。

2. 投訴人其後在七月底入住單位，並先後多次致電屋邨物業管理公司，查詢翻新津貼的發放日期，但一直不得要領。到十一月初，物業管理公司才告訴她房屋署的職員忘記了跟進她的問題，要她再多等兩個月。

3. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，投訴人及房屋署均表示同意。

4. 在調解會議上，房屋署代表表示，由於事涉職員剛調往有關屋邨，尚未熟悉邨務，並非故意拖延。另一方面，物業管理公司職員於接到投訴人的電話後又忘記通知署方，令事情一再延誤。署方已提醒職員要注重禮貌和盡力協助屋邨住戶，同時指示物業管理公司要改善服務水平。房屋署代表並向投訴人致歉。

5. 雙方簽署了調解協議。投訴人同意撤銷對房屋署的投訴，而房屋署代表亦即時把翻新津貼交給投訴人。

學生資助辦事處

個案編號：OMB 2004/1185

學生資助辦事處 — 資助津貼申請 — 延誤處理一宗「本地專上學生資助計劃」的資助申請

投訴人是本地某大學的全日制學生，他根據二零零三至零四年度「本地專上學生資助計劃」向學生資助辦事處（「辦事處」）申請資助。他指稱，負責處理他的申請的辦事處職員故意刁難，要求他家中各人提供詳盡的財務資料，因而到二零零四年四月仍未批准他的申請。此外，該名職員的態度十分惡劣。

2. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並獲得雙方同意。

3.　　在調解會議上，辦事處的代表向投訴人說明處理資助申請個案的一般審批政策和程序，亦解釋了需要較長時間處理這宗個案的原因。投訴人亦藉此機會澄清辦事處所提出的疑問。

4.　　雙方經坦誠交換意見後達成協議。投訴人同意盡快提交所需補充資料，而辦事處的代表承諾在收妥資料後，會加快處理投訴人的申請。辦事處亦就該處職員態度欠佳一事，向投訴人及其家人致歉。

學生資助辦事處

個案編號：OMB 2004/3414

學生資助辦事處 — 資助津貼申請 — 錯誤批准投訴人為兒子申請的學生資助津貼，而在一年之後向她討回，令投訴人一家深受困擾

投訴人於二零零三年五月向學生資助辦事處（「辦事處」）為兩名兒子申請學生資助津貼，其後獲通知符合資格領取各項津貼，包括學費半費減免。津貼款項於同年十二月經銀行自動轉帳存入投訴人戶口。然而，投訴人在二零零四年八月收到辦事處電話，通知她由於辦事處錯誤批准她的申請，所以要討回過去一年發放給她兒子的資助津貼。辦事處同時向她發出繳款通知單，並致電其兒子就讀的學校，通知校方討回學費。

2.　　投訴人認為她已經盡了申請人的責任，誠實無訛地填報所有申請資料。可是，由於辦事處的錯誤，令他們一家深受困擾，經濟失去預算。他們一家人的誠信因此受到質疑，兩名兒子的自尊亦受損害，無法面對校內同學。她於是向本署投訴，並要求辦事處發出函件，承認處事失當，以及處分該名職員。

3.　　由於這宗個案並不涉及行政制度上的失當，本署建議以調解方式處理，並獲得雙方同意。

4.　　投訴人由其丈夫代表出席調解會議。他詳述了是次錯誤對其家庭造成的困擾，並對辦事處沒有正式函件解釋及道歉表示不滿。辦事處的代表亦詳細說明一般處理有關學生資助申請的程序和審批準則，交代了導致誤批學費減免、書簿津貼和學生車船津貼予投訴人的兩名兒子的原因，並且就事件對投訴人一家所造成的困擾表示歉意。辦事處的代表更即時把一封說明該處立場的函件交給投訴人的丈夫，請他代為轉交。另一方面，投訴人的丈夫亦批評辦事處要求還款的安排欠妥善，並認為辦事處應另函通知其兒子的學校，以澄清事件。

5.　　雙方於坦誠交換意見後，簽署了調解協議。辦事處承諾會盡快以書面向學校解釋情況，並把信件的副本送交投訴人。辦事處並會檢討現時處理資助津貼申請的程序，防止再次出錯。投訴人同意撤銷對辦事處的投訴，而辦事處亦表示會因應投訴人的家庭狀況，考慮接受她以分期付款方式償還誤批予她兒子的款項。調解會議後，辦事處亦主動就還款的安排提出建議，供投訴人考慮。